

Spis treści

Przedmowa	7
Podziękowania od wydawcy	9
Podziękowania od autora	11
Wstęp	13
Rozdział 1	
Siła perswazji	
Empatia i szczerłość czynią cuda	17
Rozdział 2	
Dobry słuchacz	
Dlaczego uważne słuchanie jest kluczowe	25
Rozdział 3	
Proszę o uwagę	
Utrzymywanie uwagi innych osób	37
Rozdział 4	
Język ciała	
Jak odczytywać niewerbalne sygnały od innych i samemu wysyłać właściwe	53
Rozdział 5	
Magia pamięci	
Znaczenie dobrej pamięci i sposoby jej usprawniania	73
Rozdział 6	
Siła psycholingwistyki	
Sukces zależy od wypowiedzenia odpowiednich słów w odpowiednim czasie	97
Rozdział 7	
Skuteczna komunikacja przez telefon	
Jak efektywnie korzystać z telefonu i dobrze oceniać sytuację	115

Rozdział 8

Negocjacje przynoszące obopólne korzyści

Zasady psychologiczne leżące u podstaw sztuki negocjacji 141

Rozdział 9

Ludzie trudni i ich zachowanie

O kim mowa? 173

Rozdział 10

Spektrum osobowości

W jaki sposób umiejętnie identyfikować typy osobowości i radzić sobie z nimi . . . 187

Zakończenie 213